

Conditions Générales de Vente

LA COMBE ROSSIGNOL

EIRL AURELIE GONNET

Etang des Vernes

RD 27K - Route de Boussenois

21 260 Vernois les Vesvres

info@lacomberossignol.com

www.lacomberossignol.com

+33(0)6 40 51 68 56

+33(0)3 80 95 71 23

RCS Dijon 751 834 672

Greffé du Tribunal de Dijon – 13 boulevard Georges Clémenceau BP 69 21 072 Dijon cedex

1 Informations pratiques pour votre séjour :

Pour préparer votre séjour : il est indispensable de vous munir d'un téléphone portable chargé (réseau accessible au bâtiment d'accueil). Prévoir une tenue et des chaussures adaptées à la météo, des chaussons pour l'intérieur.

Un mail de préparation de votre séjour vous sera envoyé quelques jours avant votre venue. Nous ferons alors de point ensemble sur votre horaire d'arrivée (17-18h, 18-19h), les possibles options à ajouter, le choix du menu pour les dîners gourmets commandés, les massages et autres activités sur place et aux alentours.

A votre arrivée, une personne vous attend à la réception. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, il est impératif de prévenir notre équipe. Un supplément de 20 € pourra vous être facturé en cas d'arrivée après 19h30.

Votre séjour se déroulera au cœur d'un domaine naturel. Lors de vos déplacements et vos promenades, nous vous demandons de respecter le calme du site.

Pendant votre séjour, nous vous demandons de respecter toutes les consignes de sécurité telles qu'elles vous auront été expliquées lors de l'accueil. Il est conseillé de porter des gilets de sauvetage lors de vos déplacements en barque – ils vous seront fournis à l'accueil.

Le café, thé et autres produits présents dans l'hébergement sont fournis gratuitement.

Le jour de votre départ, les cabanes doivent être libérées avant 11h. Il vous est demandé de laisser l'endroit aussi propre que possible et de restituer le matériel confié à l'accueil.

Vous êtes invités à vérifier que vous n'avez laissé aucun effet personnel dans l'hébergement. Tout objet personnel, à l'exclusion des denrées périssables, devra être réclamé dans le mois suivant votre départ. Les objets trouvés seront expédiés après réception du montant des frais postaux relatifs à leur envoi.

1. Règlements

2

Pour les réservations effectuées par le biais de notre système de réservation en ligne avec

paiement sécurisé www.lacomberossignol.com, le montant du séjour sera débité de votre carte bancaire ou compte Paypal en intégralité à la réservation.

Pour le paiement d'une réservation en virement bancaire, chèques-vacances ou chèque bancaire, elle sera bloquée pendant 5 jours. La réception du règlement dans ce délai validera la réservation. Attention : votre option de réservation peut être levée en cas de retard de paiement du séjour, le délai d'option étant fixé à 7 jours. Dès réception de votre règlement, vous recevrez dans les jours suivants une confirmation de votre réservation par mail.

Une taxe de séjour est collectée depuis le 1er janvier 2024. Elle est de un euro par personne et par nuitée. Elle sera payée lors de la réservation ou sur place (en espèces ou chèque), en fonction de la période à laquelle votre réservation a été réalisée.

2. Rétractation

3

Un délai de 7 jours suivant la date de la réservation est accordé quel que soit le mode de réservation (sauf si réservation de dernière minute pour un séjour ayant lieu dans 15 jours ou moins). En cas de rétractation, nous prélèverons des frais administratifs équivalents à 5% du montant de la réservation.

3. Moyens de paiement acceptés

4

- Carte bancaire : Mastercard et Visa.
- Klarna : paiement en 3 à 4 fois sans frais
- Paypal
- Virement bancaire :
 - CIC Agence de Chaumont - 3 rue Laloy - 52 000 Chaumont
 - RIB : 30087 33507 00020441503 46 – IBAN : FR76 3008 7335 0700 0204 4150 346 – BIC : CMCIFRPP
 - La somme doit être versée en totalité sur notre compte bancaire : les frais de virement sont à votre charge.
- Chèques Vacances (à compléter avec votre nom et adresse)
- Chèque bancaire ou postal, à l'ordre de La Combe Rossignol (comptes français uniquement)
- Espèces

Attention : il est impératif d'indiquer la référence de votre réservation avec votre paiement.

4. Capacité

Le nombre de personnes mentionné par hébergement dans nos tarifs correspond à l'occupation maximale autorisée compte tenu de l'équipement disponible. Il ne peut être dépassé pour des raisons de sécurité et d'assurance.

5. Tarifs

Nos tarifs s'entendent toutes taxes comprises. Seuls les tarifs figurant sur notre site Internet font foi.

6. Enfants

Les hébergements peuvent recevoir tous les enfants sans minimum d'âge. Les enfants de moins de 6 ans doivent être sous la responsabilité des adultes les accompagnant ; pour la cabane flottante spa, les enfants de tout âge ne sachant pas nager doivent être sous la responsabilité des adultes les accompagnant. Néanmoins un âge minimum conseillé est donné pour chaque hébergement. L'âge des enfants est calculé par rapport à leur date d'anniversaire et la date de début du séjour. Un document officiel justifiant l'âge des enfants pourra être demandé au début du séjour.

7. Conditions particulières

5

L'accès à tous les hébergements est interdit aux personnes sujettes au vertige, au somnambulisme ou ayant des problèmes cardiaques ou de vue non corrigés. L'accès aux hébergements est déconseillé aux personnes fragiles, pouvant nécessiter de soins de santé en urgence.

8. Animaux

La présence d'animaux domestiques dans nos hébergements est interdite. Pour des cas exceptionnels, nous pouvons néanmoins autoriser leur présence sur demande – uniquement par mail.

Un chien est présent sur le domaine, celui de la gérante. En cas de phobie, il est impératif de nous prévenir en amont pour que la situation soit gérée au mieux.

Les hébergements étant en pleine nature, des animaux (rongeurs, batraciens, insectes, ...) sont évidemment présents en permanence sur le domaine. Leur présence et de possibles nuisances occasionnées ne pourront être un motif d'une quelconque indemnité.

Aucun comportement violent envers les animaux du domaine ne sera toléré et fera l'objet d'une expulsion.

9. Objets de valeur

Il est recommandé de ne pas laisser d'objets de valeur dans les hébergements. La direction ne pourra être tenue responsable de perte ou de vol dans les hébergements.

10. Modification ou annulation

6

Pour toute modification ou annulation, une demande écrite, de préférence par email, vous

sera systématiquement demandée. Votre numéro de réservation doit être communiqué en objet du courriel.

a. **Annulation avant votre séjour, par vous-même**

En cas de maladie grave, accident grave ou décès d'un occupant, le séjour sera intégralement remboursé sur justificatif médical ou certificat de décès.

En cas de maladie grave, accident grave ou décès d'un membre de la famille ne séjournant pas dans l'hébergement, le séjour sera reporté sans frais dans les 12 mois suivant l'annulation, sur justificatif médical ou certificat de décès uniquement. Aucun remboursement ne pourra être demandé.

Pour tout séjour annulé et n'entrant pas dans les clauses d'annulation mentionnées ci-dessus, les conditions suivantes s'appliquent :

- à plus de 30 jours de la date d'arrivée, il sera retenu 10% du montant de l'hébergement.
- entre 30 et 8 jours avant le séjour, il sera retenu 50% du montant de l'hébergement.
- pour tout séjour annulé dans les 7 jours précédant la date d'arrivée, interrompu ou non consommé, la totalité du montant du séjour réservé sera redevable ou restera acquise à La Combe Rossignol.

b. **Modification avant votre séjour**

A plus de 15 jours du séjour, la modification peut avoir lieu sans frais, selon disponibilités, sur l'année civile en cours uniquement. En cas de report sur l'année civile suivante, des frais administratifs de 5% sur l'hébergement seront conservés.

Entre 8 et 15 jours du séjour, la modification peut avoir lieu selon les disponibilités, sur l'année civile en cours. Nous retiendrons 5% du montant de l'hébergement. En cas de report sur l'année civile suivante, des frais administratifs de 10% sur l'hébergement seront conservés.

A moins de 7 jours de votre séjour, la date du séjour ne pourra être modifiée.

c. **Modification ou annulation de séjour par La Combe Rossignol AVANT votre arrivée**

En cas d'alerte météo orange ou rouge, avec des événements extérieurs annoncés, indépendants de notre volonté, tels intempéries, tempête ou orage, coupure d'électricité mais aussi en période de grand froid (provoquant le gel des canalisations d'eau ou de l'étang), la direction se réserve le droit d'annuler votre séjour pour des raisons de sécurité et de bien-être. Dans ce cadre, nous vous proposerons le report de votre séjour à une date ultérieure, dans les 12 mois courants.

Si vous avez d'ores et déjà quitté votre domicile, nous vous proposerons de vous reloger dans d'autres types d'hébergement sans supplément. Et dans ce cas uniquement, vous bénéficierez d'une réduction de 50% sur un prochain séjour équivalent dans les 12 mois courants.

Si aucune de ces offres ne vous satisfaisait, l'intégralité des sommes versées vous sera remboursée ; aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.

Si votre réservation fait suite à un bon ou coffret cadeau, les conditions générales de vente

concernant les bons et coffrets cadeaux s'appliquent (5.) : les bons et coffrets cadeaux ne sont pas remboursables. Votre réservation pourra être reportée sans frais dans les 12 mois.

d. **Modification ou annulation de séjour par La Combe Rossignol SUR SITE**

En cas d'alerte météo orange ou rouge, avec des événements extérieurs annoncés, indépendants de notre volonté, tels intempéries, tempête ou orage, coupure d'électricité mais aussi en période de grand froid (provoquant le gel des canalisations d'eau ou de l'étang), la direction se réserve le droit d'annuler votre nuit en hébergement insolite, pour des raisons de sécurité et de bien-être. Un relogement dans d'autres types d'hébergement vous sera proposé selon nos disponibilités et sans supplément, et dans ce cas uniquement, vous bénéficierez d'une réduction de 50% sur un prochain séjour équivalent en hébergement insolite dans les 12 mois courants. Aucune autre indemnité ne pourra être réclamée. Uniquement si nous n'avons pas de solution de relogement disponible, l'intégralité des sommes versées vous sera remboursée ou un report de date vous sera proposé, dans les 12 mois courants.

e. **Modification ou annulation de séjour par vous-même SUR SITE**

Dans le cas d'un refus d'accéder à votre hébergement (peur, vertige...) ou du souhait d'interrompre votre séjour (urgences diverses), aucune indemnité ne pourra être réclamée. Les hébergements étant en pleine nature, des animaux (rongeurs, batraciens, insectes, ...) sont évidemment présents en permanence sur le domaine. Leur présence et de possibles nuisances occasionnées ne pourront être un motif d'une quelconque indemnité.

6.1.1.1.1.1.1 **11. Report de séjour durant une crise sanitaire (équivalente situation COVID 19)**

7

Du fait de mesures administratives de confinement prises par le Gouvernement, nous serons contraints de fermer notre domaine et donc dans l'obligation d'annuler l'ensemble des séjours prévus sur cette période.

Nous prendrons donc contact avec vous par email ou par téléphone pour décaler votre séjour à une date ultérieure. Si vous avez réservé avec un bon ou coffret cadeau, nous pourrions vous le recréditer afin que vous puissiez l'utiliser sur une autre date.

Si vous ne pouvez donner de nouvelles dates, nous pourrions vous proposer d'autres solutions comme l'inscription sur une liste d'attente en attendant de trouver une nouvelle date ou bien de transformer votre séjour en bon cadeau pour l'offrir à un proche par exemple.

12. Achat et réservation avec une carte ou un coffret cadeau

8

a. **Achat d'une carte ou d'un coffret cadeau**

La Combe Rossignol émet et commercialise des cartes et coffrets cadeau qui sont à valoir par le bénéficiaire sur les prestations proposées par l'entreprise. Il s'agit d'un document à imprimer par les soins de l'acheteur.

Une carte cadeau est un chèque de la valeur au choix de l'acheteur (à partir de 5€). Un coffret cadeau est une prestation définie lors de l'achat ; il s'agit d'une nuitée dans un hébergement (défini ou au choix) pour un nombre de personnes donné, généralement complétée par une prestation complémentaire (prestation repas, ...).

b. Validité des cartes et coffrets cadeaux :

Les cartes et coffrets cadeaux sont valables 2 ans à compter de la date d'achat. Le prix est exigible à la commande. Ils peuvent être utilisés tous les jours de l'ouverture de la Combe Rossignol.

Une réservation préalable doit obligatoirement avoir lieu. Le bénéficiaire est invité à effectuer sa réservation dès qu'il peut (à partir d'un délai de 24 heures après achat) afin de pouvoir bénéficier d'un plus large choix.

Le bénéficiaire pourra, s'il le souhaite, en versant un montant complémentaire, réserver une prestation plus complète (repas, massages, ...) et/ou une nuitée supplémentaire.

Une carte cadeau est réutilisable si le montant de la prestation réservée est inférieur au montant de la carte. Le reliquat est toujours utilisable dans un délai de 2 ans à compter de la date d'achat.

En cas de non-utilisation à échéance de sa date de validité, ni son acheteur, ni son bénéficiaire ne pourront prétendre à son remboursement ou à un échange.

c. Annulation avant votre séjour :

En cas de maladie grave, accident grave ou décès d'un occupant ou d'un membre de la famille ne séjournant pas dans l'hébergement, le séjour sera reporté sans frais dans les 12 mois suivant l'annulation, sur justificatif médical ou certificat de décès uniquement. Aucun remboursement ne pourra être demandé.

Pour tout séjour annulé et n'entrant pas dans les clauses d'annulation mentionnées ci-dessus, la totalité du montant du séjour réservé sera redevable ou restera acquise à la Combe Rossignol.

d. Modification avant votre séjour :

Les mêmes conditions que pour une réservation classique s'appliquent, tout en respectant la date de validité de votre carte ou coffret cadeau (voir 10.)

e. Modification ou annulation de séjour par La Combe Rossignol AVANT votre arrivée

Les mêmes conditions que pour une réservation classique s'appliquent, tout en respectant la date de validité de votre carte ou coffret cadeau (voir 10.).

f. Modification ou annulation de séjour par La Combe Rossignol SUR SITE

Les mêmes conditions que pour une réservation classique s'appliquent, tout en respectant la date de validité de votre carte ou coffret cadeau (voir 10.).

g. **Modification ou annulation de séjour par vous-même SUR SITE**

Les mêmes conditions que pour une réservation classique s'appliquent, tout en respectant la date de validité de votre carte ou coffret cadeau (voir 10.).

13. Dégradations

9

10 Si vous avez fait des dégradations abusives (linge de toilette ou de lit taché, casse diverse, vol, ...) lors de votre séjour, leur réparation sera à votre charge. Des photos des dégradations vous seront fournies ainsi qu'une facture pour les réparations ou remplacements à prendre en charge.

11 Différents forfaits pourront s'appliquer, le cas échéant :

- Linge de lit ou de toilette taché : forfait de 100€
- Vaisselle ou panier cassé : forfait de 50€
- Supplément ménage : forfait de 100€

12 Dans d'autres cas, les réparations ou remplacements seront estimés en fonction du montant de l'achat (pour un remplacement) ou de la prestation nécessaire (pour une réparation).

14. Prestations massage

13

14 Pour nos prestations bien-être (massage, shiatsu, ...), nous travaillons avec des prestataires extérieur(e)s à notre domaine. Il est obligatoire de régler ces prestations lors de leur réservation pour confirmer votre massage et donc le déplacement du prestataire. Le seul mode de paiement est alors la carte bancaire (mastercard et visa). En cas d'annulation moins de 48h avant la date de votre séjour, nous conserverons 50% du montant de la prestation massage.

15 Ces prestataires sont des personnes diplômées dans leur discipline et responsables des soins prodigués.

16 Une salle, au sein du bâtiment d'accueil, est aménagée spécifiquement pour les prestations bien-être. Elle est entretenue à cet effet.

15. Intervenants extérieurs

17

18 Il n'est pas autorisé de faire intervenir un prestataire extérieur dans votre cabane ou sur le domaine (photographe, décoratrice, agence événementiel...) sans autorisation de la gérante. En cas de besoin d'un prestataire extérieur, vous pouvez nous contacter à info@lacomberossignol.com et nous pourrions étudier votre demande ensemble.

16. Réclamations

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée par lettre recommandée avec A.R. dans les 15 jours qui suivent le séjour à l'adresse suivante :

La Combe Rossignol

Etang des Vernes

RD 27K - Route de Boussenois

21 260 Vernois les Vesvres

17. Consommation d'alcool et de cigarettes

Il est strictement interdit d'être en état d'ébriété dans les hébergements ou dans les accès (escaliers, échelles, pontons ou barques). En cas de comportement dangereux, vous pourrez être expulsé du domaine.

Il est interdit de fumer à l'intérieur des hébergements. Tous nos hébergements sont équipés d'une terrasse sur laquelle vous êtes autorisés à fumer, dans la mesure où aucun mégot ne sera pas abandonné dans la nature alentour.

18. Litige

En cas de litige, seule la compétence du Tribunal de Dijon est reconnue.

19

En acceptant ces conditions générales de vente, j'ai conscience que mon séjour se déroule au cœur de la nature, avec les aléas que celle-ci peut présenter : météo variable, présence d'insectes, d'oiseaux et de mammifères à proximité des hébergements et qu'il est possible d'en croiser également en intérieur.

Mise à jour le 16 mars 2024